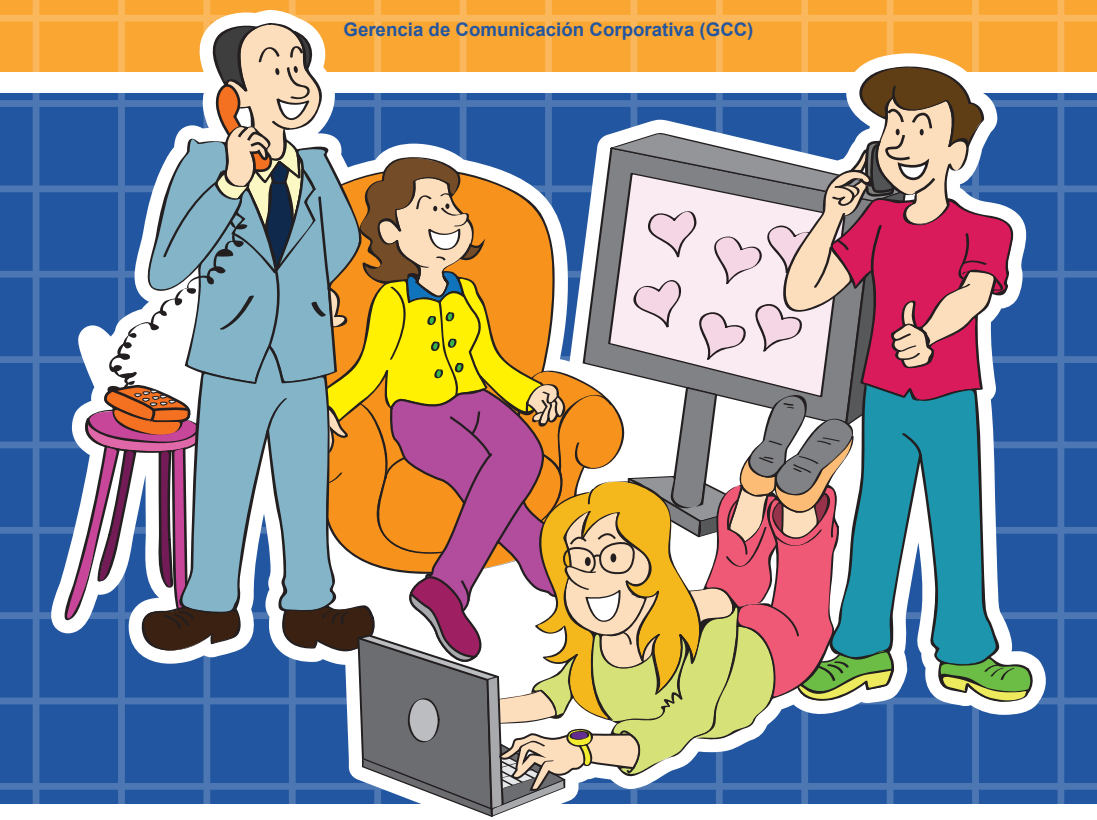
GUÍA DEL USUARIO SOBRE SUS DERECHOS FUNDAMENTALES
EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Un usuario informado es un usuario responsable

Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC)



OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En esta guía, todas las personas que utilicemos los servicios de telefonía fija, móvil, televisión por cable e Internet encontraremos información de los 10 derechos fundamentales que nos asisten como usuarios al momento de contratar y utilizar los servicios de telecomunicaciones.

Recuerda que un usuario informado es el mejor defensor de sus derechos.

° Presidente Ejecutivo
Gonzalo Martín Ruiz Díaz

° Gerente de Comunicación Corporativa
Lenka Zajec Yelusic

° Diseño y diagramación
Luis Cabezudo Guillén

° OSIPTEL Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
Calle de la Prosa 136 – San Borja

www.osiptel.gob.pe

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

1 SOLICITAR Y RECIBIR INFORMACIÓN CLARA, OPORTUNA, DETALLADA Y ACTUALIZADA

Antes de la contratación y durante la prestación del servicio, debes solicitar y recibir información para elegir libremente los planes y promociones más convenientes. Para ello, las empresas tienen la obligación de contar con un servicio de información y asistencia al que los abonados pueden comunicarse para realizar consultas o pedidos.

Recuerda que antes de contratar un servicio de telefonía fija, móvil, cable e internet debes:

Analizar: Identifica tus necesidades, calcula tus gastos y evalúa qué plan tarifario te resulta más conveniente.

Informarte: La empresa debe darte información clara, completa, oportuna y veraz para que puedas tomar la mejor decisión.

Consultar: Sobre tarifas, condiciones, plazos, penalidades y otros conceptos aplicables a tu contrato.

Verificar: Antes de firmar, que el contrato incluya todo lo ofrecido.

Exigir: Una copia de tu contrato al momento de contratar.

2 RECIBIR UN SERVICIO DE CALIDAD

La empresa está obligada a brindar un servicio ininterrumpido y que cumpla con los requisitos de calidad establecidos.

En caso de interrupción del servicio bajo responsabilidad de la empresa operadora, esta no podrá efectuar cobros por el período de duración de la interrupción, debiendo devolver los montos que correspondan en los casos en los que el servicio se haya pagado en forma adelantada.

Recuerda que los problemas de calidad de los servicios de telefonía fija, móvil, TV por cable y/o internet, se generan por el inadecuado funcionamiento de la red provocando con ello insatisfacción en el usuario. Estos problemas pueden ser por: no escuchar a la persona a la que has llamado o la otra persona no te escucha; presencia de interferencias durante la comunicación, se entrecorta la llamada; el servicio es intermitente; los canales de televisión por cable no se ven adecuadamente; no tienes servicio a pesar de que estás al día en los pagos, entre otros.

Asimismo, se consideran problemas de calidad los que se refieren a la mala prestación del servicio o del incumplimiento de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.

3 RECIBIR EL CONTRATO DEL SERVICIO

Sea cual fuere la forma en que se contrata el servicio, la empresa está obligada a entregar una copia del contrato celebrado y sus anexos.

En caso de pérdida de la copia del contrato, el abonado puede solicitar el acceso al original de su contrato, así como una nueva copia.

Los contratos a plazo forzoso deberán celebrarse sólo por escrito e incluir un anexo con las tarifas, duración del plazo y las penalidades.

Si se cumple el plazo forzoso, estos contratos se convierten en indeterminados y podrás solicitar la terminación del contrato en cualquier momento.

También puedes contratar un servicio por teléfono. La "contratación por vía telefónica" es a plazo indeterminado y tiene los mismos efectos que un contrato por escrito; por eso, antes de aceptar una oferta, solicita toda la información necesaria.

4 PAGAR SOLO POR LOS SERVICIOS QUE HAN SIDO CONTRATADOS Y EXPRESAMENTE ACEPTADOS

La empresa debe cobrar únicamente por los servicios efectivamente prestados y que hayan sido solicitados.

Existe además una lista precisa de conceptos que pueden ser facturados por las empresas operadoras, encontrándose prohibida la inclusión de conceptos adicionales.

Por ejemplo, en ningún caso, la empresa operadora facturará en el recibo cobros por concepto de gastos de cobranza, penalidades o cobros de similar naturaleza.

Recuerda que antes de aceptar o firmar un contrato, debes asegurarte de haber comprendido el contenido del mismo. Al aceptar, te obligas a cumplir todo lo que se indica en el contrato. Los contratos serán de duración indeterminada o a plazo forzoso. El plazo máximo de los contratos forzosos por la prestación del servicio es de 6 meses.

Pueden firmarse contratos adicionales para el financiamiento de equipos y estos pueden tener plazos mayores.

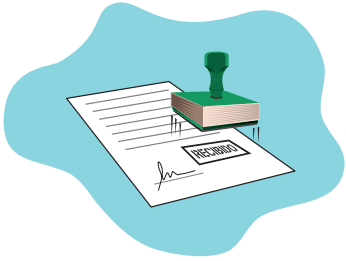
5 EXIGIR UN CÓDIGO DE RECLAMO

Los usuarios tienen el derecho a exigir un código de reclamo sin condicionamiento al pago previo. La empresa está obligada a recibir y atender el reclamo del usuario, así como a entregar una constancia del mismo.

Para tal efecto se ha establecido un procedimiento específico, el mismo que cuenta con diversas garantías (plazos, recursos e instancias) que permiten una efectiva atención de los reclamos interpuestos por abonados y usuarios.

El reclamo puede hacerlo el titular o el usuario del servicio, además es gratuito y no necesita abogado ni tramitador.

Las empresas operadoras están obligadas a recibir y atender tu reclamo. Si lo presentas personalmente, exige una constancia; si es por teléfono, toma nota del código correspondiente; si lo realizas por escrito, pide el cargo de recepción del documento presentado; y en caso lo envíes a través de la página web de la empresa operadora, guarda la constancia de envío.



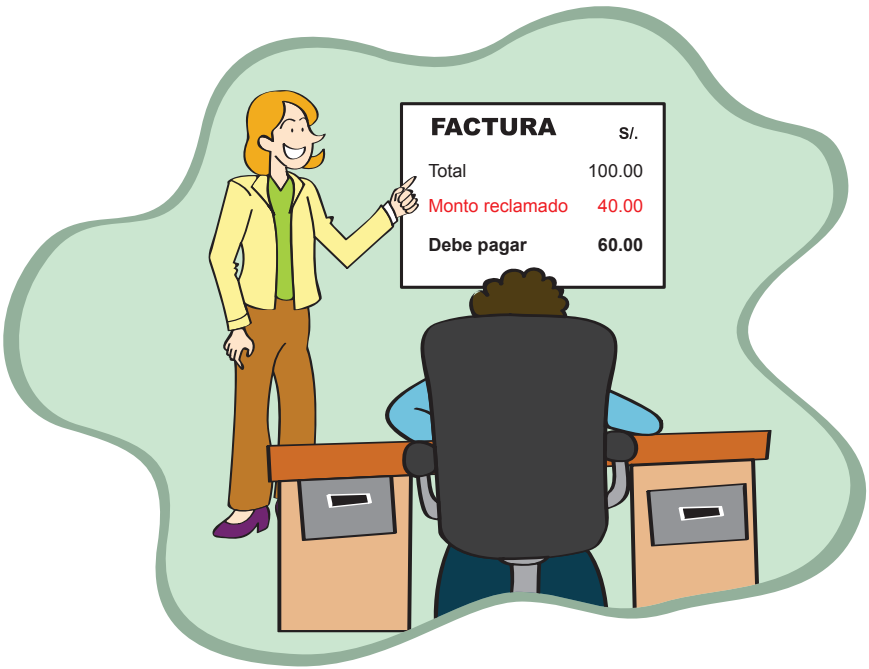
6 DEJAR DE PAGAR EL MONTO QUE ES MATERIA DE RECLAMO EN UNA FACTURA

La empresa operadora debe permitir al usuario el pago de la parte no reclamada.

El pago del monto reclamado queda en suspenso hasta que se resuelva el reclamo respectivo, garantizando así que en los casos en los que se dé la razón al usuario, este no tenga que realizar mayores trámites para solicitar la devolución del monto indebidamente cobrado.

Recuerda que tienes derecho a reclamar ante la empresa operadora que te brinda el servicio si no te encuentras conforme con aspectos relacionados a: facturación, cobro, suspensión o corte, calidad brindada, solicitud de traslado, falta de entrega de recibos, entre otros.

Mientras el reclamo esté en trámite, debes pagar sólo por el monto del recibo con el que sí estás de acuerdo. No pueden exigirte el "paga primero y reclama después".



7 REQUERIR EL DETALLE DE LAS LLAMADAS ENTRANTES

El usuario tiene el derecho a requerir el detalle de las llamadas entrantes con la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

Sólo el abonado podrá realizar la solicitud del detalle de llamadas entrantes, dado lo sensible de esta información.

La empresa operadora podrá entregar esta información, según indique el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio del abonado.

La empresa podrá aplicar una tarifa por esta solicitud.

8 CAMBIAR DE EMPRESA DE TELEFONÍA Y MANTENER EL NÚMERO

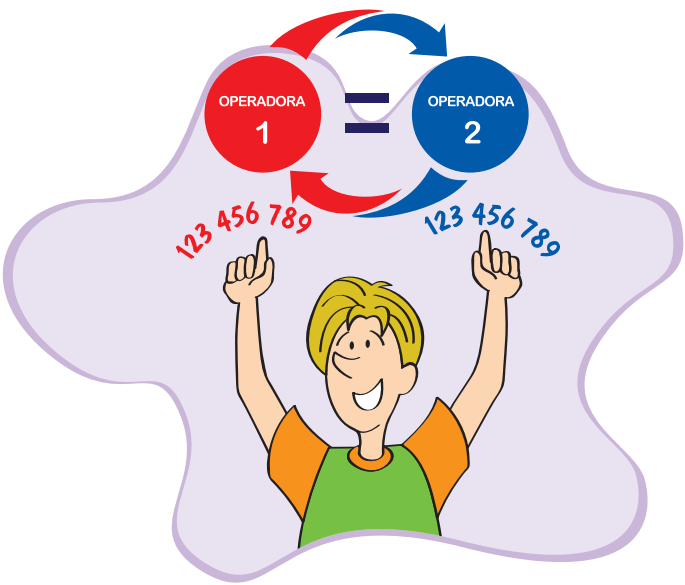
Todos los abonados del servicio móvil, independientemente de su modalidad de contratación (prepago, pospago o control) tienen derecho a cambiar de empresa de telefonía y mantener su mismo número de celular a través de la Portabilidad Numérica.

Para acceder a la Portabilidad Numérica, tienes que llenar y presentar un formato de portabilidad que será proporcionado por la empresa operadora móvil con la que deseas contratar.

La Portabilidad Numérica es independiente del equipo. Si el equipo es compatible con la red de tu nuevo concesionario podrás utilizarlo, caso contrario deberás adquirir un equipo que sea compatible.

El trámite para acceder a la Portabilidad Numérica es gratuito solo deberás asumir el costo del nuevo SIM CARD o chip y del equipo terminal de ser necesario.

Este derecho, además de garantizar que el usuario no vea limitada su decisión de cambiarse de operador, busca fomentar la competencia entre las empresas operadoras mediante de la oferta de nuevos servicios y promociones.



9 SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

El usuario puede solicitar la suspensión del servicio por un periodo de hasta 2 meses. La empresa no podrá cobrar por el servicio durante dicho periodo.

La suspensión debe solicitarla el titular del servicio, indicando el período que durará la misma. Se puede solicitar por un mínimo de 15 días calendario y hasta un máximo de 2 meses (consecutivos o no) en el lapso de un año de servicio.

Presentada la solicitud, la empresa tendrá como máximo 5 días hábiles para atender tu pedido.

La reactivación del servicio es automática al término del plazo de la suspensión.

La empresa operadora que te presta el servicio, podrá cobrar una tarifa por la reactivación del mismo.

Durante la suspensión temporal, la empresa operadora solo te puede cobrar la deuda que tuvieras pendiente.

Recuerda que la suspensión temporal ampliará el plazo forzoso de permanencia de tu contrato de manera automática por el periodo de duración de la mencionada suspensión.

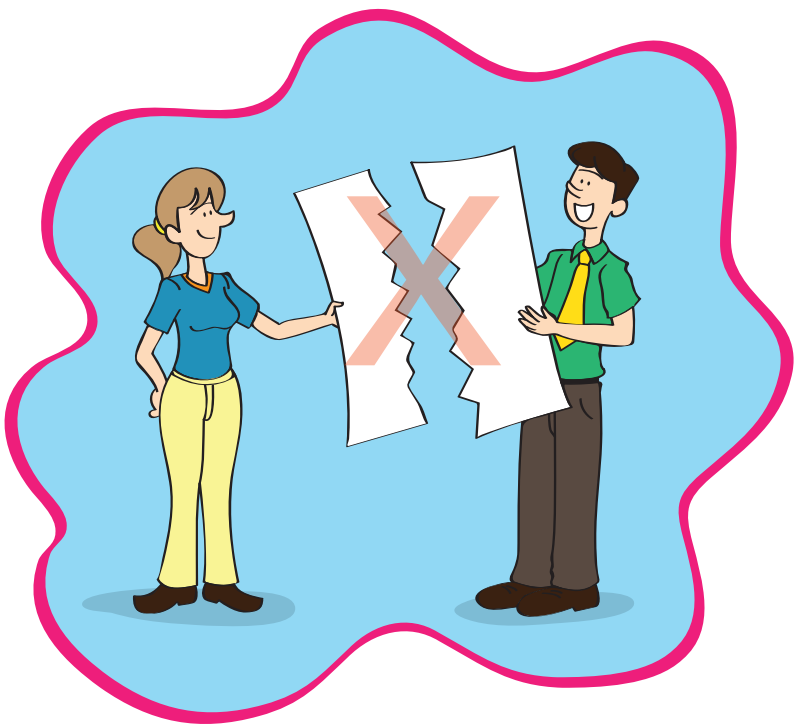
De este modo se busca proteger a los abonados que no puedan afrontar el pago de sus servicios por situaciones pasajeras, sin que por ello deban dar de baja sus servicios.

10 DAR POR TERMINADO EL CONTRATO DEL SERVICIO, SIN CONDICIONES O PAGO ALGUNO, SALVO QUE SE HAYA PACTADO UN PERÍODO MÍNIMO DE PERMANENCIA

Los usuarios tienen derecho a dar por terminado el contrato del servicio, sin condicionamiento al pago previo de las deudas pendientes, utilizando cualquiera de los canales que existen para contratar el servicio.

Para ello, debes comunicar a la empresa operadora tu decisión de finalizar el contrato cuando lo consideres conveniente, respetando lo acordado en el mismo y el procedimiento establecido para tal fin.

La empresa operadora está prohibida de dar por terminado el contrato por causales distintas a las previamente establecidas, a diferencia del abonado que puede solicitar la baja del servicio sin expresión de causa.



Conoce el procedimiento de reclamo por

FACTURACIÓN

Ante un problema de facturación, tienes hasta 2 meses después de vencido tu recibo para presentar un reclamo en la empresa operadora.Vencido el plazo, tu reclamo será extemporáneo.

1 PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Puedes presentar tu reclamo por teléfono, personalmente, por escrito, o a través de la página web de la empresa.
La empresa operadora tiene hasta 40 días hábiles para hacerte llegar la respuesta a tu domicilio mediante una resolución*.

2 RESPUESTA DE LA EMPRESA - PRIMERA INSTANCIA

Si no estás de acuerdo con la respuesta, tienes hasta 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de haberla recibido, para presentar una apelación por escrito en las oficinas o a través de la empresa operadora.

3 RECURSO DE APELACIÓN

Una vez presentada tu apelación, la empresa enviará tu expediente al OSIPTEL, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

4 RESPUESTA DEL OSIPTEL - SEGUNDA INSTANCIA

El OSIPTEL tiene hasta 40 días hábiles para hacerte llegar la respuesta mediante una resolución.

FIN DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

*** Si la empresa operadora no te responde en el plazo establecido, puedes presentar una queja por escrito, en la misma empresa, o a través de su página web, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo. Esto significa que, debido a la falta de respuesta, el usuario tiene la razón, siempre que su reclamo haya sido presentado dentro del plazo establecido.**

Cuando los plazos son establecidos en días hábiles no se cuentan sábados, domingos, ni feriados.

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Conoce el procedimiento de reclamo por

CALIDAD

REPORTE DE AVERÍA

1 Debes reportar el problema de calidad en la empresa que te brinda el servicio. El reporte genera un código que debes exigir y recordar. La empresa cuenta con un plazo máximo de 4 días calendario para solucionar el problema, luego de presentado el reporte.

PRESENTACIÓN DEL RECLAMO EN LA EMPRESA

2 Si transcurridos 4 días calendario luego de la formulación del reporte, el problema continúa, debes presentar el reclamo por calidad del servicio, indicando el código de reporte. Dicho reclamo puede ser presentado por teléfono, personalmente, por escrito o a través de la página web de la empresa que te brinda el servicio. La empresa operadora tiene hasta 13 días hábiles para hacerte llegar una respuesta mediante una resolución*.

RESPUESTA DE LA EMPRESA - PRIMERA INSTANCIA

3 Si no estás de acuerdo con la respuesta, tienes hasta 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de haberla recibido, para presentar una apelación por escrito en las oficinas o en la página web de la empresa operadora.

RECURSO DE APELACIÓN

4 Una vez presentada tu apelación, le empresa enviará tu expediente al OSIPTEL en un plazo máximo de 10 días hábiles.

RESPUESTA DEL OSIPTEL - SEGUNDA INSTANCIA

5 El OSIPTEL tiene hasta 40 días hábiles para hacerte llegar la respuesta mediante una resolución.

FIN DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

6 * Si la empresa operadora no te responde en el plazo establecido, puedes presentar una queja por escrito, en la misma empresa o a través de su página web, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo. Esto significa que, debido a la falta de respuesta, el usuario tiene la razón siempre que su reclamo se encuentre comprendido dentro de las materias que son objeto de reclamo y haya sido presentado dentro del plazo establecido.

Cuando los plazos son establecidos en días hábiles, no se cuentan sábados, domingos ni feriados.

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Si tienes problemas con tus servicios de telefonía fija, móvil, cable e internet...

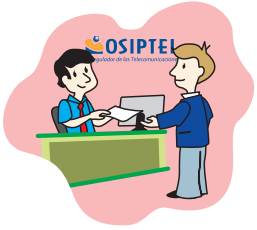
TIENES DERECHO A RECLAMAR

Tienes derecho a reclamar ante la empresa operadora que te brinda el servicio si no te encuentras conforme con aspectos relacionados a: facturación, cobro, suspensión o corte, calidad brindada, solicitud de traslado, falta de entrega de recibos, entre otros.

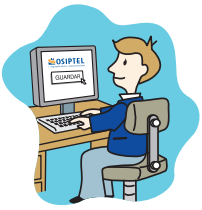
¿Cómo puedes presentar tu reclamo?

Telefónicamente

Por escrito



Personalmente



Por la página web de la empresa (si esta cuenta con una)

* Si tienes un problema con la calidad del servicio, primero debes presentar el reporte de avería en la empresa.

¿Quiénes pueden reclamar?

- Usuarios: Persona que utiliza el servicio.
- Abonados: Titular del servicio.

¿Qué necesitas?

- DNI.
- Número de servicio o del contrato.
- Concepto reclamado.
- Firma del usuario (cuando es por escrito).
- Copia del recibo (para usuarios).

Si tienes consultas sobre tus servicios de telefonía fija, celular, TV por cable o internet, llama al OSIPTEL al 0801-121-21 (costo de llamada local) o visítanos en nuestras oficinas en todo el Perú.

- **LIMA:**

.San Borja: Calle De la Prosa 136. Tlf: 225 1313

.Los Olivos: Av. Las Palmeras 3901. Tlf: 521 5781

.San Juan de Miraflores: Av. Los Héroes 471. Tlf: 276 1768

.Callao: Av. Sáenz Peña 199. Tlf: 429 2012

.San Juan de Lurigancho: Av. Pirámide del Sol 428, Urb. Zárate Tlf: 459 6053

- **AMAZONAS:** Jr. Ayacucho 956, Chachapoyas. Tlf: 041-478867
- **ÁNCASH:** Av. Bolognesi 488, Chimbote Tlf: 043-344007
- **APURÍMAC:** Av. Núñez 105, Abancay. Tlf: 083-207004
- **AREQUIPA:** Calle Francisco Mostajo 313, Yanahuara. Tlf: 054 - 272479
- **AYACUCHO:** Av. Mariscal Cáceres 1377, Huamanga. Tlf: 066-319804
- **CAJAMARCA:** Jr. Eten 160. Tlf: 076-366837
- **CUSCO:** Av. Micaela Bastidas 101, Wanchaq. Tlf: 084-261841
- **VRAEM - CUSCO:** Av. Andrés Avelino Cáceres s/n, distrito de Pichari. (Frente a la Municipalidad Distrital de PICHARI) Tlf: 066 - 632127
- **HUANCAVELICA:** Jr. Virrey Toledo Oeste 315. Tlf: 067-454129
- **HUÁNUCO:** Jr. Crespo y Castillo 776-778. Tlf: 062-518247
- **ICA:** Calle Jazmines L – 14, Urbanización San Isidro. Tlf: 056 - 237704
- **JUNÍN:** Jr. Cusco 288, Huancayo. Tlf: 064-202148
- **LA LIBERTAD:** Jr. Junín 440, Trujillo. Tlf: 044-296797
- **LAMBAYEQUE:** Calle Colón 432, Chiclayo. Tlf: 074-226119
- **LORETO:** Jr. Sargento Lores 155, Iquitos. Tlf: 065-232759
- **MADRE DE DIOS:** Av. Dos de Mayo 695, Puerto Maldonado. Tlf: 082-571513
- **MOQUEGUA:** Calle Tacna 625. Tlf: 053-462657
- **PASCO:** Jr. Plomo con Jr. Diamante, Mz D Lt. 6, Chaupimarca. Tlf: 063-421446
- **PIURA:** Calle Arequipa 1074. Tlf: 073-307291
- **PUNO:** Jr. Arequipa 951. Tlf: 051-369174
- **SAN MARTÍN:** Jr. Jiménez Pimentel 137-139, Tarapoto. Tlf: 042-528989
- **TACNA:** Calle Bolívar 679. Tlf: 052-424170
- **TUMBES:** Calle Francisco Bolognesi 198-B. Tlf: 072-525651
- **UCAYALI:** Jr. Tarapacá 609, Pucallpa. Tlf: 061-594488

PERÚ
PROGRESO PARA TODOS